

Auscultación de la realidad social como base para la planificación y el descubrimiento de necesidades y recursos sociales.

Autora: M^a Concepción Rancaño Osorio. Trabajadora Social.

Palabra clave: Escuchar. Realidad social. Proceso metodológico.

Síntesis de los contenidos:- El trabajo social, disciplina científica que dispone de su propia metodología para la intervención profesional.

1.- INTRODUCCIÓN.

A lo largo de la historia de la humanidad el hombre se ha preocupado de conocer la realidad social en la que vive y hacerle desvelar sus secretos. Ahora bien, las técnicas de conocimiento y análisis de la misma han sido muy rudimentarias, pero la inquietud del hombre por el conocimiento de la realidad ha contribuido a su desarrollo.

El análisis de la realidad consiste en acercarse a ella, desvelarla y conocerla a fin de mejorarla, pues la realidad es algo que nos viene dado, lo que existe, el ámbito en el que se desarrolla la vida del hombre y todo aquello con lo que se relaciona. Implica el saber donde se está, a dónde se quiere ir y como hacerlo.

El análisis de la realidad precisa del conocimiento y uso de una metodología con valor instrumental para la acción social, no pretende llevar a cabo un estudio cuyo objetivo se quede en si mismo, la finalidad en este caso da preferencia a la acción social sobre la realidad objeto de estudio (G.Pérez Serrano 2004).

Frente al conocimiento espontáneo, a la suerte o al azar, las disciplinas científicas disponen de métodos explícitos. Se sirven de un orden racional que se manifiesta en un conjunto sistemático de reglas que han de seguirse.

El concepto de método científico nos indica la existencia de pautas comunes al conjunto de las ciencias. Sin embargo, dependiendo del número y tipología de los fenómenos que se quiera conocer, ese método científico puede y debe singularizarse en función del objeto que se desee aprender o sobre el

que se vaya a intervenir. Ello va a determinar cual ha de ser la estructura del método, las etapas y las fases del mismo.

Utilizando una definición de Carmen Sola Ricca: *“El método de Trabajo Social es una sucesión sistemática de cambios hacia un objetivo determinado, hacia una dirección elaborada por las personas involucradas en la situación problema en las que el Trabajo Social se inserta. Entendemos por cambio toda alteración, desviación o modificación del modo de ser original de una situación o proceso, y que implica una superación de los anterior”*.

1.1.-características del método en el trabajo social

El concepto de método en el Trabajo Social se ha usado de dos maneras diferentes:

1. Por una parte hablamos de “métodos” para referirnos a las grandes estrategias de abordaje de situaciones sociales que se han denominado métodos tradicionales: T. S. de Caso individual y familiar, T. S. de Grupo y T. S. Comunitario.
2. Por otro lado, en Trabajo Social, consideramos método al procedimiento que se encuentra presente en todos los abordajes (individual y familiar, grupo y comunidad).

En este sentido **el método** se configura como:

- **Una estructura.** Como estructura de procedimientos, el método es un todo cuyas partes se encuentran relacionadas y cumplen funciones que solo se explican dentro de ese todo. La estructura es una totalidad de relaciones
- **Un proceso.** La finalidad del método, (Montserrat Colomer), es la obtención de unos resultados, la modificación o cambio de situaciones, por tanto, el método es UN PROCESO OPERATIVO Y SISTEMATIZADO necesario para obtener un resultado, la transformación o mejora de una situación-problema (del objeto).

Las fases o etapas del método (procedimiento metodológico) se aplican en una realidad determinada dinámica, cambiante y sometida a alteraciones permanentes. Por ello no podemos adaptar esa realidad a una estructura rígida, pero sí contribuir a su transformación incorporándose a su propio proceso de cambio (cambios personales, familiares, sociales).

1.2.-proceso metodológico en el trabajo social

Como ya se señaló, el término MÉTODO CIENTÍFICO es utilizado en su acepción más general para denominar el conjunto de procedimientos dirigidos a la obtención de conocimientos científicos: inducción, deducción, formulación de hipótesis, constatación de éstas, sistematización de nuevos conocimientos...

Estos procedimientos **se llevan a cabo en el proceso metodológico de Trabajo Social**. Así, **el proceso metodológico** se describe como un orden o secuencia racional de operaciones que han de permitir un ejercicio profesional orientado científicamente para conocer y, de esa forma, transformar las situaciones de problemática social.

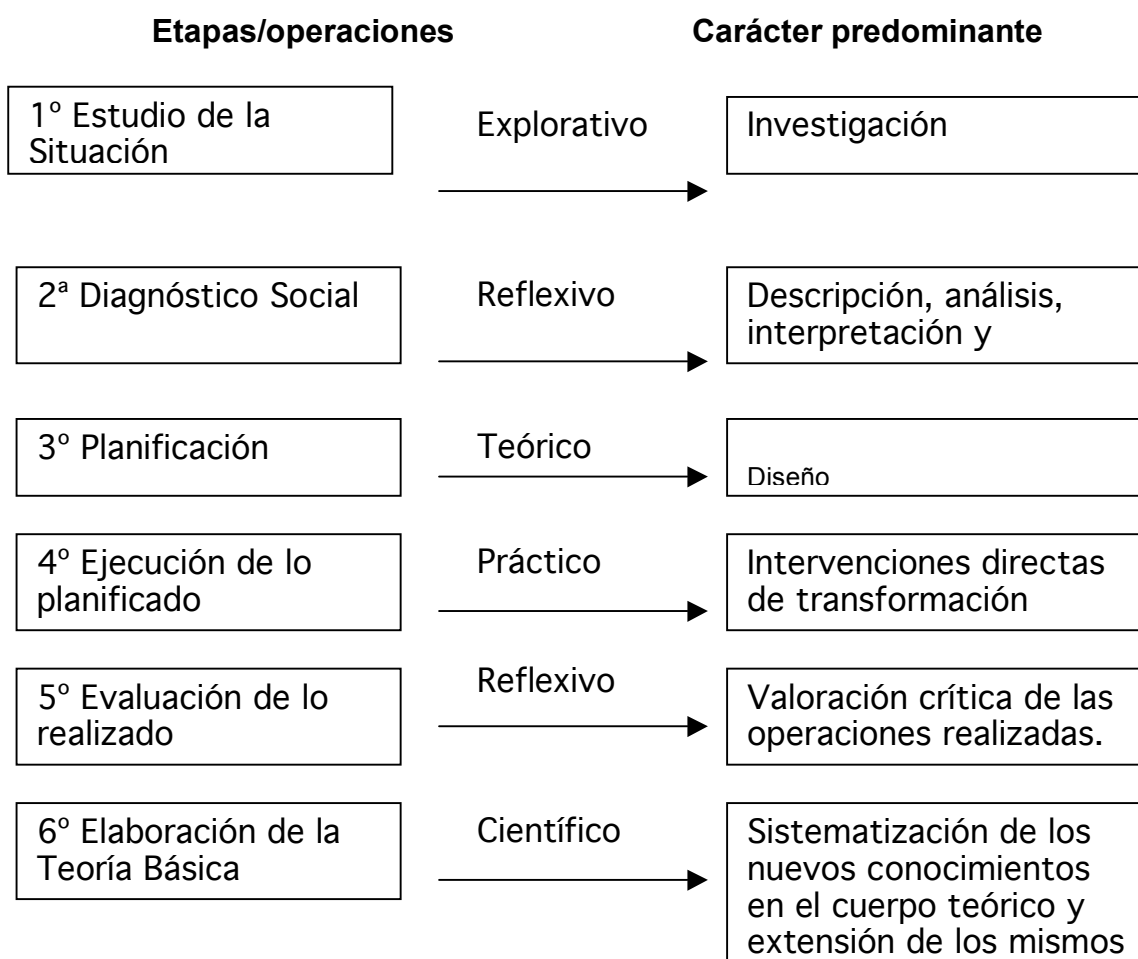
El proceso metodológico general a aplicar **ha de tener en cuenta las particularidades** en función del objeto concreto de la intervención, de los objetivos que tal intervención persiga o de las características particulares de una determinada intervención.

En cualquiera de los casos, utilizará el método científico y seguirá las fases del proceso metodológico para poder llegar a alcanzar los objetivos propuestos. La diferencia fundamental vendrá dada por el tipo de técnicas utilizadas en cada caso, que deben responder a los objetivos concretos a seguir.

El proceso metodológico está integrado por diversas fases y procedimientos, estos están tan estrechamente enlazados que resulta prácticamente imposible su análisis por separado.

Podemos decir que cada actuación profesional conlleva unos objetivos y que su realización refleja el proceso metodológico en su estructura básica puesto que de alguna manera siempre se estudia, reflexiona, planifica y evalúa cualquier intervención. Pensemos que la simple entrevista que se hace a una persona, por ejemplo, además de llevar una finalidad determinada pasa por este proceso.

El proceso metodológico, aunque se analiza en etapas separadas, tiene una **estructuración circular/espiral** y global, basada en una **retroalimentación dinámica y continua de sus diferentes fases:**



2.- PRIMERA FASE DEL PROCESO METODOLÓGICO EN TRABAJO SOCIAL: CONOCIMIENTO DE LA REALIDAD SOCIAL

Para hacer una Intervención social efectiva y poder valorar su impacto, primero hay que conocer la realidad social sobre la que se va a trabajar. Una intervención social no tiene validez si no hay un conocimiento claro, ordenado y racional del campo en el que se desenvuelve la acción, de las características de ese medio, de sus cambios y de su influencia sobre las personas que viven en él.

El conocimiento de la realidad social ha de ser una actividad sistemática y planificada cuyo propósito consiste en proporcionar información y contenidos que permitan la toma de decisiones con vistas a mejorar o transformar la realidad, facilitando los medios para llevarla a cabo.

El estudio de la situación es la etapa del proceso metodológico que

consiste en la búsqueda de los conocimientos que nos permitan efectuar una descripción global de la situación, en función de una futura actuación profesional.

En esta 1ª etapa del proceso metodológico el trabajador social posee un marco teórico de referencia general que ha adquirido en su formación como profesional del Trabajo Social, y que le permitirá enfrentarse a los hechos.

No obstante el trabajador social, necesita otra serie de conocimientos que obtendrá mediante el ESTUDIO profundo de la situación

2.1.- Características

- a) En esta etapa tiene lugar, fundamentalmente a **nivel exploratorio**, el primer contacto con las personas y la realidad social.
- b) Los objetivos son la **detección y la localización de los hechos**.
- c) Su carácter es, eminentemente, **funcional** de cara a una posible actuación posterior.
- d) Es fundamental **la globalidad**, por lo que deberá integrar todos los aspectos de la realidad social: físico-geográfico, histórico, económico, cultural, de ocio y tiempo libre, político-administrativo, y HUMANO en cuanto a percepción, sentimientos, actitudes y aptitudes.
- e) Se le considera, al igual que otras etapas del procedimiento metodológico, como una actividad científica **multidisciplinar**, no exclusiva del Trabajo Social, aunque esta profesión ha de utilizar sus técnicas y procedimientos con objetivos muy concretos, característicos de esta disciplina y con una identidad propia.

2.2- Objetivos

Como ya se indicó, el principal objetivo del estudio **es el de conocer, investigar y analizar la situación planteada**, a través de las operaciones metodológicas que se citan en el siguiente apartado.

Es necesario que desde la primera entrevista **establecer una relación profesional mediante:**

- **La clarificación y descodificación de la demanda.** Se analizarán los contenidos verbales (digitales) y no verbales (analógicos).

La demanda es la motivación última que lleva al sujeto/grupo a comunicarse y no siempre se presenta de una forma clara e inteligible: frecuentemente lo que se expresa no es exactamente lo que se quiere o

lo que se necesita. Demanda y necesidad no siempre es lo mismo.

Por otra parte las demandas son ilimitadas y no solo son sobre información, gestión de recursos o asesoramiento. Puede buscarse apoyo, refuerzo, aprobación de decisiones tomadas, desculpabilización, consejo....

- Las principales **características de los problemas que se deben tener en cuenta a la hora de delimitar la demanda** son:
 - Únicos para cada sistema-cliente
 - Tienen efecto cascada, unos inciden sobre otros y viceversa
 - Tienen un carácter objetivo y uno subjetivo
 - Todo problema tiene solución que dependerá de cada usuario
 - Supone una motivación hacia el cambio
 - Es el foco de atención principal para el trabajador social
 - Implica movilización de recursos
 - Son sinónimo de dificultad
 - Ha de ser el objetivo donde usuario y trabajador social depositan sus energías y su atención.
- **Conocimiento de la persona/familia/grupo/ comunidad y de la situación.** Hay que tener en cuenta las características de la necesidad, posición del cliente ante ella, esfuerzos llevados a cabo, expectativas, capacidades, motivaciones y recursos.

2.3.- Técnicas

- **Las técnicas** más usuales son: entrevista individual, familiar y grupal, la observación directa, contactos informales, reuniones de grupos, grupos de discusión y encuesta, en caso necesario.
- **Los instrumentos/soportes documentales.** Citaremos: historia social, genograma, mapa de relaciones familiares, ecomapa, cuestionario, crónica de grupo...

2.4.-Procedimientos metodológicos

Las operaciones que hemos de realizar para su elaboración son:

- } Delimitación del sector de población al que se dirige el servicio.

Se trata de delimitar si se va a trabajar a nivel micro, medio o macrosocial (individualizado-familiar, grupo, comunitario)

Es precisa la localización física, humana y socialmente el sector objeto de estudio y de acción profesional ya que es necesario delimitar dónde y con quienes se va a trabajar para establecer el ámbito del ESTUDIO

} Análisis documental de estudios existentes.

Hay que conocer los antecedentes de cada caso, si se han tratado otros similares, si se repiten las situaciones y, en el Trabajo Social grupal, comunitario o en la investigación social.

Existen, en ocasiones, estudios locales que contemplan algunos de los datos que necesitamos conocer para contemplar el muestreo, por tanto, no es necesaria una investigación empírica para su obtención (de los datos). Sobre todo en lo referente a encuestas o inventarios de recursos.

} Investigación empírica de la realidad física y humana

La realidad hay que conocerla, bien el sistema usuario se corresponda con individuo-familia, grupo o con la comunidad. Es preciso conseguir algunos datos que desconocemos mediante el estudio de:

- la realidad humana: de las personas relacionadas con la institución, los vecinos de la comunidad, los componentes del grupo, estudiar sus problemas actuales, necesidades, antecedentes históricos.
- la realidad física: del lugar geográfico, la infraestructura, servicios, equipamientos....

} Registro del material obtenido (hechos o datos conocidos).

Esta fase está directamente relacionada con la siguiente etapa, la del diagnóstico. Conforme recopilamos toda la información estamos analizando la situación/problema planteada y comenzaríamos a elaborar unas primeras hipótesis diagnósticas.

Han de registrarse los datos obtenidos en el Estudio: los conocimientos que nos aporta la consulta de otros estudios y las conclusiones de la investigación empírica.

3.- CONOCER LA REALIDAD SOCIAL PARA ESTABLECER UN DIAGNÓSTICO SOCIAL

3.1- Concepto

El **Diccionario de Trabajo Social** (1995) define el diagnóstico social como “un procedimiento por el cual se sistematizan los datos e informaciones

sobre la situación problema de una realidad, determinando la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan a la situación”.

Comienza estableciendo una jerarquía y determinación de necesidades, acorde con la problemática planteada que se analizó en la fase del estudio. Por tanto es una fase más dentro del método que establece un juicio comparativo de una situación dada (la actual que hay que transformar) y la que hay que alcanzar.

- }] **Ezequiel Ander-Egg.** Define al diagnóstico como “el procedimiento por el cual se establece la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan al aspecto, sector o situación de la realidad social que es motivo de estudio-investigación con motivo de programar y realizar una acción”.

3.1- elementos del diagnóstico

Los elementos que configuran el diagnóstico son los que a su vez nutren el concepto de Trabajo Social”. Su naturaleza dinámica y en constante cambio, hace del **diagnóstico un proceso** complicado, **en constante evolución**, que requiere de la peripetia y profesionalidad del trabajador social para su correcta determinación.

Todos los **componentes se insertan dentro de un proceso metodológico**, donde el diagnóstico será el pilar fundamental de la intervención. Observar, estudiar, investigar, recopilar son las primeras premisas laborales del TS. Se debe intentar entender a la persona, captar su problemática y analizar la manera para movilizar los recursos necesarios para solventar la situación.

Analizaremos detenidamente estos componentes:

}] **La persona**

Establecer un buen diagnóstico en Trabajo Social, **no busca estudiar profundamente la personalidad del usuario.**

Sin embargo, el Trabajo Social **deberá ser consciente de la importancia de los aspectos psicológicos/sociales que son necesarios analizar** relacionados con la capacidad intelectual y social, con el comportamiento, con los acontecimientos vitales y con la motivación (resistencia o potencialidad para el cambio). Sin embargo hay que tener en

cuenta que nunca existirá un conocimiento pleno y completo de la persona, ni una elaboración correcta ni inalterable del diagnóstico.

En el **diagnóstico** se buscan **aspectos motivacionales**, los factores que aumentan o mitigan la situación de desequilibrio generada. El TS debe leer la personalidad del usuario, analizar su estructura y su funcionamiento; **se deben conocer los hechos de la vida cotidiana de la persona y las realidades que actúan sobre ella, sus pretensiones y aspiraciones.**

} **La institución**

Será el organismo encargado de proporcionar el apoyo suficiente y necesario para el desarrollo de la persona y la resolución de la demanda planteada. Puede ser pública o privada, pero estará regida por normas y procedimientos, donde los organismos y las autoridades competentes se encargarán de estipular qué servicios se prestarán, a quién irán dirigidos y en qué condiciones.

La institución será la herramienta principal de distribución de servicios para favorecer y asegurar el bienestar de la población, con el fin de proporcionar el desarrollo de la persona.

Estará conformada por un organigrama concreto donde cada miembro tendrá su posición profesional, sus competencias, sus funciones. El TS debe conocer y respetar la política estructural de la institución donde trabaja, identificarse con el organismo es importante, pero también lo debe ser la crítica constructiva que debe guiar su labor, tendente a dotar a la institución de las mejores oportunas, de eficiencia y de prestigio profesional.

} **La demanda: el problema en si mismo**

Por lo general la persona en si misma es capaz de solucionar sus necesidades (económicas, sociales, laborales...) pero cuando no es posible o no se posee los recursos se acude a un profesional. La **necesidad será un estado objetivo de carencia que lleva implícito un impulso de movilización motivacional.** Esta necesidad **se hará explícita** cuando comience la **intervención profesional**, que es el primer paso del proceso.

No siempre la necesidad planteada por el usuario coincide con la demanda real., por eso es importante que el **profesional**, desde la fase de estudio, **delimite de forma precisa la demanda** porque ello dependerá una

buena y correcta intervención. Como profesional se deben ir esclareciendo las prioridades, qué aspectos se deben tratar en primer lugar y cuáles después.

La elección del centro de atención del problema está marcada por **tres factores**: lo que el **usuario desea y necesita**, lo que el **trabajador social considera soluciones posibles**, y lo que **la institución puede facilitar**.

El fin último del Trabajo Social será el de resolver las necesidades, ofreciendo una mejora en el bienestar de la persona/ grupo/ comunidad, dotándolos de una nueva situación de equilibrio y satisfacción, evitando el malestar y el descontento.

3.2.- Objetivos del diagnóstico social.

- Comprender la problemática de la persona/familia, grupo o comunidad en relación a su entorno.
- Servir de base para la siguiente etapa del proceso metodológico que es la planificación de una acción transformadora.
- Describir los hechos que se dan en el campo de trabajo
- Identificar los problemas existentes y sus relaciones
- Especificar los recursos existentes
- Realizar un análisis y reflexión de los problemas que se van a abordar.
- Pronosticar el desarrollo de los acontecimientos en caso

3.3.- Técnicas

- **Las técnicas**: entrevista en todas sus modalidades, visita domiciliaria, observación, encuesta, análisis de contenido, técnicas grupales para investigación social (delphi, grupos de discusión...)
- Los **instrumentos/soportes documentales**. Citaremos: expediente familiar, registro entrevista, historia social, crónica de grupo, grabaciones, vídeos...

4.- LA PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN.

La **planificación** dentro del ámbito de la acción social y con ella el seguimiento de los programas y evaluación de las acciones que éstos comprenden, **supondrá un eje en torno al cual se vertebra la estrategia de intervención social** adoptada. Asimismo, la planificación, deberá ordenar de

forma coherente, los movimientos de los distintos actores implicados en la misma.

Es preciso recordar que la planificación ha de ir precedida de un estudio/investigación, conocimiento o análisis de la realidad, así como de una fase de diagnóstico y pronóstico. Asimismo ha de continuarse con una ejecución de lo planificado, y con la fase de evaluación. Por ello si, previamente en el proceso metodológico, no se han contemplado estas etapas, es necesario tenerlo en cuenta e incluirlas, previamente al comienzo de la planificación (propriadamente dicha), y posteriormente a la realización de la misma, según corresponda.

4.1.- utilidad de la planificación

La planificación de la acción social es útil, entre otros aspectos, para:

- a) Incrementar **la racionalidad y aprovechamiento de recursos** y medios generalmente escasos.
- b) Actuar **sin improvisación**, previendo objetivos y metas, adoptando decisiones, determinando prioridades, buscando estrategias, seleccionando alternativas, ordenando y temporalizando actuaciones, etc.
- c) Incrementar la **eficiencia y eficacia de las intervenciones**. Para ello conviene tener en cuenta lo siguiente:
 -] Que la planificación y programación se instrumentalice de forma **adecuada a los fines últimos de cada ámbito**.
 -] Que los **objetivos sean realistas alcanzables, y medibles**, teniendo en cuenta: los recursos y medios específicos; los aspectos normativos, sociales, culturales, políticos, etc.
 -] Que sea un proceso continuo y escalonado en el que **se ordenen las diferentes etapas en relación a alternativas concretas**.
 -] Que la toma de decisiones que orienta este proceso responda a los **principios de coherencia, compatibilidad, operatividad e integralidad**.
 -] Que Intervengan **todos los elementos que están implicados** en la consecución de los fines y objetivos: nivel político-directivo, técnico, y los destinatarios.

-] Que sea **flexible y revisable** y conocido por todos los responsables en la ejecución y toma de decisiones.
 -] Que implique **cambios positivos** en relación a situaciones anteriores.
 -] Que **tenga en cuenta las dificultades** que puedan entorpecer el proceso y las posibles soluciones.
 -] Que **facilite la coordinación de las acciones**, evitando duplicidades y pérdidas de energías y recursos.
- d) Determinar la población, destinataria** de la intervención y los núcleos y niveles.
- e) Poder hacer una evaluación posterior** de los objetivos, actividades, resultados, etc..

4.2.- niveles de planificación

El diseño completo de lo que ha de ser nuestra futura intervención, ha de elaborarse teniendo en cuenta **tres niveles: a) Plan general, b) Programa/s y c) Proyecto**, cada uno de los cuales es un conjunto organizado de objetivos, procesos a seguir y medios para su consecución pero a distintas escalas:

El **Plan General parte de la globalidad** de la situación, íntegra, pues, los aspectos más generales que podemos plasmar en el diseño.

El **Programa parte de un solo núcleo** de esta situación, por tanto consiste en el diseño de la acción en un sector concreto del conjunto en que hemos previsto dividir la futura intervención.

El **Proyecto parte de un solo objetivo de los planteados en el programa** y por tanto es el diseño de la unidad más concreta de la planificación.

5.- CONCLUSIONES

Antes de iniciar su intervención, los/as trabajadores/as Sociales deben plantearse dos cuestiones fundamentales ¿ sobre que vamos a intervenir? y ¿como vamos a intervenir?. Las respuestas a estas cuestiones propias de la intervención profesional solo podrán ser analizadas en la medida que estén sustentadas teórica y prácticamente.

La Intervención profesional está configurada por muchos elementos, que deben estar articulados para que se pueda ver la globalidad del proceso. En este sentido, la intervención profesional es compleja, se puede entender como un proceso continuo, flexible, dinámico crítico y dialéctico donde la acción profesional se desarrolla a través de etapas relacionadas y dirigidas a conseguir el mayor número de soluciones en cada caso y situación social.

La intervención en trabajo social incide en las necesidades sociales y, a través de ella, se puede interrelacionar y enmarcar en su contexto, lo que posibilita incidir en las personas propiciando un cambio de actitudes y hábitos e iniciando el proceso necesario para conseguir su satisfacción. Por lo tanto la intervención se puede entender como un compromiso con el sujeto y objeto de las necesidades sociales para conocer las causas y posibilidades de transformación social real, que se materializa en el análisis sistemático de la acción profesional.

Los/as trabajadores/as sociales, como profesionales vinculados a la realidad social, conocedores y receptores de las necesidades y demandas sociales, deben imprimir a su actuación un sentido amplio y general que le posibilite un encuadre adecuado a su intervención. Esta deberá:

- Ser coherente, debe dar una conexión entre unas acciones y otras.
- Ser crítica, realizando examen de los contenidos y procesos y autocrítica en los modos y resultados.
- Dialéctica, desarrollando las ideas a través de secuencias lógicas, de forma metódica y justa, con argumentación y discusión.
- Flexible, con disposición para ceder y adaptarse y cambiar posiciones erróneas o inadecuadas.
- Interrelacionada, dándose una correspondencia mutua entre las fases y etapas.
- Lógica, debe ofrecer un encadenamiento regular y razonable de los hechos o ideas que tiene que ver con la realidad a transformar.
- Racional, respondiendo a la razón, es decir a un pensar, sentir y actuar de la realidad.
- Técnica y profesional, integrada por habilidades, conocimientos y contenidos propios del trabajo social, que pueden ser utilizados de forma sistematizada y acorde con la imagen profesional.

- Ética, ajustándose a un código de valores y principios específicos que definen la actuación de los/s profesionales
- Objetiva, consecuencia del estudio y análisis de los hechos de la realidad social como se presentan, sin la influencia de prejuicios, estigmas o estereotipos. La objetividad constituye un aspecto fundamental de la actitud científica que debe acompañar a la técnica profesional.
- Fundamentada en la práctica como fuente de conocimiento: el conocimiento se obtiene a través de la convivencia con las personas, grupos y comunidades que nos permite conocer sus hábitos y modos de vida, así como valores, normas, códigos, etc en un contexto determinado. La capacidad técnica y profesional nos ayuda a relacionarnos y comunicarnos y debe incorporar la creatividad e imaginación para responder a problemas que se presenten.
- **Con sentido y sensibilidad**, dando espacio a la intuición, a la percepción, a la escucha, a la receptividad, a la empatía... y sobretodo “imprimiendo sentimiento” a nuestra actividad profesional en la que debe predominar el “factor humano” como elemento identificador de nuestra actuación.

Nuestra tarea como profesionales debe propiciar el conocimiento y la profundización en los temas descritos. Saber cuales son las coordenadas dentro de las que se sitúa nuestro entorno social y dar una coherencia a nuestras actividades son objetivos fundamentales. Con ellos propiciaremos una mayor y verdadera calidad de vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Aleman Bracho, C. Trinidad Requena, A. *servicios sociales: planificación y evaluación*. Navarra. Civitas. 2006.

Aleman Bracho, C, Garcés Ferrer, J. *Administración social: servicios de bienestar social*. Madrid. Siglo XXI. 1996

Ander-Egg, E,

- *Administración de programas de trabajo social*, Buenos Aires, Humanitas, 1991.

- *Diccionario de Trabajo Social*. Buenos Aires. Humanitas 1984, 1986, 1995.
- *Introducción al Trabajo Social*. Madrid. Siglo XXI, 1992.
- *Metodología del Trabajo Social*. Alicante. Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas. 1982.

Ander-Egg, E y Aguilar M.J, *Administración de programas de acción social*. Madrid. Siglo XXI. 1991.

Colomer Salmons, M, *Método de trabajo social*. Revista de trabajo social nº 55. Barcelona 1974, 1975, 1988.

Escartín Caparros, Mj, Palomar Villena, M y Suarez Soto, E, *Introducción al trabajo social II: trabajo social con individuos y familias*. Alicante . Aguaclara. 1997.

Escartín Caparros, Mj, *Manual de trabajo social. Modelos de práctica profesional*. Alicante. Aguaclara. 1992.

García Fernandez, F, *La intervención profesional en Trabajo Social: Supuestos prácticos I*. Malaga. Colegio Oficial de Trabajo social de Málaga. 2001.

Garcia Herrero, G, Ramirez Navarro, J.M, *Diseño y evaluación de proyectos sociales*. Zaragoza. Certeza. 1996.

Garcia Herrero, G, *Reflexiones y utilidades sobre el diagnóstico y la programación de la intervención social. Ecos de Mary Richmond*. Revista de servicios sociales y política social, nº 83. Consejo General de Colegios oficiales en Trabajo Social. Madrid. 1984.

Juarez, M (ed), Gaitán, L, Urosa B, Cabrera, P.J, *Trabajo social e investigación temas y perspectivas*. Universidad Pontificia de Comillas. Colección política, trabajo y servicios sociales. Madrid. Departamento de Publicaciones. 1993.

Moix, M., *Bienestar Social*, Madrid, Trivium, 1986.

Pérez Serrano, G,

- *Elaboración de proyectos sociales*. Madrid. Narcea.1994.
- *Investigación Cualitativa I y II*. Madrid. La Muralla S.A. 2007.

Rueda Palenzuela, J.M, *Programar, implementar proyectos, evaluar*. Colección INTRESS. Zaragoza. Certeza. 1993.

Ruffolo, G. *Planificación y programación*, Barcelona, Oikos-Tau, 1987.